

## Modelo de Tutoría y Mejora de la Calidad Educativa de los Estudiantes en la Universidad Santo Domingo De Guzmán

**Tania Valentina Rosales Cifuentes**

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Fecha de Recepción: 12/11/2018

Fecha de aprobación: 13/12/2018

instrumentos se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, en relación con las correlaciones se empleó el estadístico Chi

### Resumen

El estudio se planteó como objetivo general, establecer la relación que existe entre la aplicación del modelo de tutoría y el mejoramiento de la calidad educativa en alumnos de la Universidad Santo Domingo de Guzmán, quienes cursaron estudios en el periodo lectivo 2018-1. El estudio en mención tiene un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es sustantivo o de base, con un diseño descriptivo correlacional. El tipo de hipótesis empleado fue de correlación bivariada; en el que se busca establecer la relación o covarianza de las variables. En esta investigación se realizó un recorrido de tipo técnico, metodológico y científico del trabajo de investigación, pues se buscó la unidad metodológica desde el planteamiento de la matriz de consistencia, el sistema de hipótesis, la dimensionalidad de las variables, donde todos los elementos constituyentes guardan una relación significativa con el marco teórico. Los instrumentos empleados para tal fin fueron: Cuestionario para evaluar la aplicación del modelo de tutoría y el cuestionario para evaluar la calidad educativa. La muestra estuvo constituida por 130 alumnos. Para establecer la validación de los instrumentos se empleó el juicio de expertos a través de docentes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Educación. Para establecer la confiabilidad de los

cuadrado. Luego de aplicados los procedimientos y realizados los análisis correspondientes, se arribó a las siguientes: Existe relación significativa entre la aplicación del modelo de tutoría en forma total, y en sus dimensiones cognitiva, afectiva emocional, social y profesional, y la mejora de la calidad educativa, de los estudiantes en la Universidad Santo Domingo Guzmán durante el periodo 2018-1.

Palabras clave: Modelo de tutoría, calidad educativa, USDG.

### Abstract

The study, the general objective was to establish the relationship between the application of the tutorial model and the improvement of the educational quality of students of the Universidad Santo Domingo de Guzmán, who studied in the 2018-1. The study in question it has a quantitative approach, the type of study is substantive or basic, with a descriptive correlational design. The type of hypothesis used is that of bivariate correlation; which seeks to establish the relationship or covariance of the variables. In this research, we go through the technical, methodological and scientific path of the research work, looking for the

*Modelo de Tutoría y Mejora de la Calidad Educativa de los Estudiantes en la Universidad Santo Domingo De Guzmán*

Cátedra Universitaria: Vol 2, Año 1, 2018/ ISSN. 2663-8401

methodological unit from the approach of the consistency matrix, the hypothesis system, the dimensionality of the variables, the same ones that have a significant relationship with the theoretical framework. The instruments used were: Questionnaire to evaluate the application of the tutoring model and the questionnaire to evaluate the educational quality. The sample consisted of 130 students. To establish the validation of the instruments, the judgment of experts was taken into account, counting with expert teachers from the Graduate School of the National University of Education. To establish the reliability of the instruments, the Cronbach Alpha test was used. To establish the correlations, the Chi square statistic was taken into account. The conclusions reached are the following: There is a significant relationship between the application of the tutoring model in its total form, and in its cognitive, affective, emotional, social and professional dimensions, and the improvement of the educational quality of the students at the Universidad Santo Domingo de Guzmán 2018.

Keywords: Model of tutoring, educational quality, USDG

## Introducción

El estudio tuvo como propósito el análisis de la tutoría y la acción tutorial como una de las más trascendentales variables, en relación con la formación integral de los estudiantes, de la Universidad Santo Domingo de Guzmán. Este proceso de tutoría, abarca al acompañamiento socioafectivo y pedagógico que se debe brindar al estudiante. Resulta importante,

implementar la orientación educativa, teniendo como estrategia la tutoría, para procurar una atención a nivel grupal e individual al estudiantado, a fin de brindarle el apoyo necesario para establecer el logro de los aprendizajes y el mejoramiento de su rendimiento académico.

La calidad educativa se manifiesta, no solamente en función al logro de los aprendizajes, son los estudiantes a quienes se debe brindar el servicio de la tutoría, para facilitarles mediante esta el camino y crear nuevas opciones de servicio y calidad universitaria, creando las condiciones cognitivas, afectivas emocionales, sociales y profesionales. De allí que resulta imperioso, determinar hasta qué punto la aplicación de un modelo de tutoría tiene relación con la mejora de la calidad educativa.

La universidad del siglo XXI, considera la tutoría como un factor o elemento de calidad, de innovación y de cara al futuro se erige como un valor creciente. El nuevo modelo de formación universitaria implantado en las universidades a partir de las consignas marcadas por Bolonia, tiene como objetivo establecer y consolidar los sistemas de garantía de la calidad de la enseñanza superior, con miras a la formación integral en el proceso de crecimiento personal, académico y profesional del estudiante. Este proceso lo transforma en el protagonista de su formación, en el que docente y estudiante forman una dupla de trabajo armónico que permite lograr el máximo rendimiento de

*Modelo de Tutoría y Mejora de la Calidad Educativa de los Estudiantes en la Universidad Santo Domingo De Guzmán*

este último, a través de la estimulación de las competencias y capacidades del alumno hasta la consolidación de su proyecto profesional y la inserción laboral. Desde estas premisas, es que el programa de orientación y tutoría universitaria toma relevancia y se transforma en necesario dentro del contexto de calidad por ser una formación centrada en el estudiante. Martínez, Martínez y Pérez, (2012).

Como apunta la UAB (2011) Bolonia se pone de manifiesto la importancia de la orientación como un elemento clave para la formación universitaria convirtiendo a la tutoría académica en una herramienta imprescindible como proceso de acompañamiento de carácter formativo, orientador e integral que desarrollan los docentes universitarios. Su finalidad es facilitar a los alumnos las herramientas y el apoyo necesario para alcanzar con éxito los hitos académicos, personales y profesionales que la universidad les plantea.

Para García (2005) la tutoría se define como una actividad formativa realizada por el profesor tutor encaminada al desarrollo integral, intelectual, profesional, y humano de los estudiantes universitarios. La tutoría por su parte pretende crear competencias no solamente de conocimiento sino también de coordinar y organizar adecuadamente el propio aprendizaje. Por ende la tutoría debe responder, a los problemas que, por su frecuencia e intensidad, preocupan más al estudiante y que se presentan en tres momentos claves en su vida universitaria:

primero, el ingreso a la Universidad; segundo, la posible elección de especialidad, la elección de las asignaturas optativas y de libre configuración, los títulos propios dentro de su licenciatura, entre otros y tercero, al finalizar su carrera, la preparación para insertarse en el mundo laboral.

El Ministerio de Educación en el Perú es el ente garante de la política de aseguramiento de la calidad de la Educación superior universitaria, el objetivo de la Política es garantizar que los jóvenes del país tengan la oportunidad de acceder a una educación universitaria de calidad y que se les ofrezca una formación integral.

En este sentido, en el marco normativo de la Ley Universitaria N°30220, en el Art. 87 que explica los deberes del docente en el inciso 87.5, expresa que se debe brindar tutoría a los estudiantes para orientarlos en su desarrollo profesional y/o académico. De allí que se pueden señalar como objetivos específicos de las tutorías los siguientes: Asesoramiento académico, Orientación personal y cultural, Orientación profesional y de postgrado. Así también en el caso que el estudiante continúe sus estudios se debe potenciar y acompañar al alumno en sus trabajos de estudio e investigación. Desde este punto de vista, el proceso de tutoría cobra importancia fundamental en el sistema educativo universitario, por ser un complemento en el fortalecimiento de la formación del alumno.

De acuerdo con el INEI (2014), en el Perú persiste el subempleo de egresados universitarios, si bien la economía ha tenido un comportamiento global positivo, de acuerdo con este organismo, persisten las dificultades que enfrentan los egresados universitarios de universidades estatales a fin de obtener puestos de trabajo. Este organismo reporta, que entre 40 y 50 mil jóvenes abandonan sus estudios universitarios cada año, lo que representa no menos de cien millones de dólares que pierden los padres de familia, con la consecuente frustración e impacto que ello representa para ellos mismos, para sus hijos y para la sociedad. De éstos, el 70% corresponde a estudiantes de universidades privadas, y la diferencia de 30% a universidades estatales.

La labor de tutoría en la actualidad tiene un concepto equivocado por parte de los docentes, que realizan su labor de tutoría limitándose solo a absolver dudas de problemas personales y algunas asignaturas de los alumnos, olvidando el verdadero sentido de ser un tutor, de fortalecer la actividad formativa del alumno, un docente que soluciona problemas y dificultades de aprendizaje en sus tutorados, que motive su permanencia en la universidad y la inserción laboral Porlán (2012).

Esto ha motivado dudas en la calidad de la formación universitaria y surge la necesidad de preguntarnos si la tutoría es un factor clave en la calidad de la educación superior. Por tanto, este estudio plantea un nuevo modelo tutoría en la

enseñanza superior considerando que la mejora de la calidad de la educación está en el proceso de aprendizaje del alumnado y en la labor tutorial que debe realizar el docente universitario para lo cual nos planteamos desarrollar un sistema de tutoría que debe ser implementado en las carreras de educación superior. De allí se desprende el problema de este estudio: Cuál es la relación entre la aplicación del modelo de tutoría y la mejora de la calidad educativa de los alumnos en la Universidad Santo Domingo de Guzmán en el periodo académico 2018-1.

Objetivo general del estudio:

Determinar la relación entre la aplicación del modelo de tutoría y la mejora de la calidad educativa de los estudiantes en la Universidad Santo Domingo de Guzmán 2018-1.

Objetivos específicos:

- Establecer la relación entre la aplicación del modelo de tutoría, en su dimensión cognitiva, y la mejora de la calidad educativa de los estudiantes en la Universidad Santo Domingo de Guzmán 2018-1.

- Establecer la relación entre la aplicación del modelo de tutoría, en su dimensión afectiva emocional, y la mejora de la calidad educativa de los estudiantes en la Universidad Santo Domingo de Guzmán 2018-1.

- Establecer la relación entre la aplicación del modelo de tutoría, en su dimensión social, y la mejora de la calidad educativa de los estudiantes en la

*Modelo de Tutoría y Mejora de la Calidad Educativa de los Estudiantes en la Universidad Santo Domingo De Guzmán*

Universidad Santo Domingo de Guzmán 2018-1.

- Establecer la relación entre la aplicación del modelo de tutoría, en su dimensión profesional, y la mejora de la calidad educativa de los estudiantes en la Universidad Santo Domingo de Guzmán 2018-1.

## **Constructos teóricos del estudio**

### **a) Antecedentes del estudio**

Desde el punto de vista internacional se tiene a Pérez (2015) en la tesis, realizada en la universidad Complutense de Madrid, intitulada Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida, cuyo objetivo primordial fue determinar si la tutoría universitaria se considera un factor de calidad y una exigencia del EEES. Este trabajo presentó el diseño y validación de una escala de satisfacción con la tutoría y el grado de satisfacción en una muestra de estudiantes (n=976), en un estudio descriptivo y transversal.

Realizó un análisis factorial satisfactorio, donde la escala quedó compuesta por 22 ítems y dos sub-escalas que explican el 57.87% de la varianza. La fiabilidad del instrumento fue de  $\alpha=.973$  y de las sub-escalas ( $\alpha=.967$  y  $\alpha=.944$ ) resultó alta. El autor de esta investigación, llegó a la conclusión que los estudiantes muestran una mayor satisfacción con el tutor que con la organización y los contenidos de la tutoría.

Cambours (2012) en la tesis cuyo título fue la tutoría en la universidad: una

estrategia para la retención de los estudiantes. Como conclusiones describe los nuevos escenarios en la educación superior en Argentina que han promovido la centralidad de las acciones tutoriales tanto en Europa como en América Latina. Ubica esta tendencia en las preocupaciones de la política universitaria Argentina en relación con la deserción y abandono en los primeros años de la vida universitaria y las bajas tasas de graduación en los posgrados de todas las carreras.

Planteó también diversos enfoques conceptuales y modelos organizativos de las tutorías y señaló las condiciones institucionales y elementos pedagógicos asociados a la eficacia de estas acciones en los distintos tramos de las carreras.

Finalmente, el autor de la tesis, presentó algunas experiencias en curso en una universidad del conurbano bonaerense tanto en el trabajo tutorial con los ingresantes en carreras de ciencias sociales, de ciencia y tecnología como en el acompañamiento en escritura académica y en la preparación de la tesis de una carrera de maestría en educación. Estas experiencias permitieron advertir el carácter “instrumental” de la tutoría, para facilitar los aprendizajes y favorecer el desarrollo de las trayectorias universitarias, en un marco de compromiso pedagógico-institucional compartido.

Pérez (2013) en la tesis “Tutoría Universitaria: ¿Un elemento de calidad?” Arribó a la conclusión de que la tutoría

universitaria como paso necesario para su desarrollo, así como para la investigación sobre la misma, se define como una acción orientadora y formativa que potencia el desarrollo integral del estudiante en las áreas académica, personal y profesional para que desarrolle su propio proyecto profesional y de vida. El autor afirma que la tutoría gira en torno a tres ejes: Según el ámbito de trabajo, según la figura o rol del tutor y según la modalidad de organización o relación.

También explica que intervienen los diferentes elementos de la sociedad y la universidad del siglo XXI, que demandan el desarrollo de la tutoría, tales como la diversidad del alumnado que encontramos en las aulas, la masificación de las mismas, la potenciación de los programas de movilidad, cambios en el ámbito laboral y altas tasas de desempleo, así como los niveles de fracaso académico y abandono de los estudios universitarios.

Los aportes de la tutoría universitaria impactan las necesidades de orientación de los estudiantes universitarios, así como algunas de las barreras que es preciso superar para su adecuada implantación, relacionadas tanto con el profesorado y los estudiantes como con obstáculos y elementos organizativos.

Albanaes y otros (2015) en la tesis denominada “Programas de tutoría y mentoría en universidades brasileñas: un estudio bibliométrico”. Los autores arribaron a la conclusión de que los procesos de tutoría y mentoría académicas se han descrito como herramientas

relevantes para el desarrollo global y la integración académica del estudiante universitario.

En su trabajo realizaron una revisión bibliométrica de los programas de tutoría y mentoría en universidades brasileñas, entre los años 1998 y 2013, con el fin de mapear las iniciativas existentes, su configuración, objetivos y principales resultados. Luego de la exhaustiva revisión del Banco de Tesis de CAPES, SciELO, INDEXPSI y BVS-Psi, encontraron un total de 31 publicaciones sobre el tema.

El análisis arrojó que la mayoría de los trabajos se refieren a estudios cualitativos en el área de la salud desarrollados en instituciones públicas ubicadas al sureste y noreste del país. Los resultados indicaron una evaluación positiva de las experiencias de mentoría y tutoría, pero fueron señalados algunos aspectos a considerar en futuros proyectos con el fin de mejorar los resultados.

En el marco de los antecedentes nacionales, Rivera (2014) en la tesis “Propuestas de mejora en la gestión del servicio de tutoría universitaria para estudiantes becarios”, realizó un análisis descriptivo, desde un enfoque de gestión universitaria, acerca del modelo de tutoría para becarios de la Oficina de Becas de la PUCP. En el marco referencial del estudio, se presenta la pertinencia de la tutoría universitaria para becarios a partir de las necesidades específicas de los mismos y se describen los procesos de la OB.

Así también en el estudio se presenta y describe el modelo de tutoría para becarios y, luego de su descripción, se analiza críticamente el modelo considerando los recursos humanos empleados, la eficiencia de los procesos, el sistema de financiamiento y el logro de resultados.

En el análisis del modelo de tutoría, el autor encontró que se asigna al tutor tareas administrativas que podrían ser asumidas por un equipo de soporte y que algunas otras tareas podrían ser automatizadas y/o asumidas por docentes universitarios. También se encontró que la incorporación de un programa masivo como Beca 18 ha llamado la atención sobre los altos índices de inasistencia y reprogramación, los cuales deberían ser atendidos para potenciar el uso eficiente de los recursos.

En cuanto al sistema de financiamiento se evidencia como la OB, se ha centrado exclusivamente en los costos directos del modelo de tutoría haciéndose necesario el desarrollo de una buena estructura de costos. Finalmente, en relación con el logro de resultados se evidencia que el programa Beca 18 necesita de un sistema diferenciado de atención con nivelación académica para los becarios. Finalmente se presentan como reflexiones la necesidad de la gestión universitaria y los aprendizajes del proceso de incorporación de un programa masivo como Beca 18.

Saavedra (2015) desarrolló la Propuesta de un Sistema de Tutoría Universitario. En esta investigación la propuesta estuvo orientada a diseñar e implementar un modelo de satisfacción a las necesidades

tutoriales detectadas según la percepción de una muestra de tutores de la Universidad César Vallejo de Trujillo. La investigación desde el punto de vista metodológico fue de tipo Descriptiva Propositiva.

La población estuvo conformada por 56 tutores quienes trabajaban en tres carreras profesionales. El instrumento fue un cuestionario con un total de 23 ítems. Los datos obtenidos fueron codificados y tabulados, luego se ordenaron y dispusieron en atención a los ejes y características de un modelo de tutoría universitaria. Las conclusiones indicaron que los tutores consideran como ejes básicos: lo académico, personal y profesional y las principales características parten del desarrollo individual y debe ser de carácter más preventivo que de intervención.

Flores (2012), realizó su investigación denominada Influencia significativa del programa de tutoría y orientación Educativa-Toe en la eficacia del docente tutor del nivel secundaria de las instituciones educativas de la unidad de gestión educativa local UGEL 04 Comas, desarrollada en el año 2009.

En este estudio, el autor analizó la influencia del programa de tutoría y orientación educativa que adelanta el Ministerio de Educación mediante los promotores de tutoría en coordinación con los docentes tutores de aula de Secundaria, de la Educación Básica Regular. Estas tutorías se llevan a cabo durante la hora

semanal de tutoría y desarrollan en el aula el programa TOE a favor de los jóvenes.

La población estuvo conformada por los docentes de las instituciones educativas de la Red N° 05 de la Unidad de gestión educativa local UGEL 04-Comas, la muestra fueron 20 docentes tutores. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, transaccional, el diseño específico de la investigación fue de tipo descriptivo explicativo correlacional y trató de establecer cuantitativamente la influencia y/o correlación entre las variables: Programa de Tutoría y Orientación Educativa y eficacia del tutor docente.

Como hallazgos fundamentales de la a partir del análisis de datos y el uso de las técnicas estadísticas, demostraron que el programa de tutoría y orientación educativa no tiene un gran impacto desde la percepción del docente. Sin embargo se observó una influencia significativa en la eficacia del docente tutor del nivel Secundaria, la misma que se ha contrastado en la prueba de hipótesis.

Para ello se realizó como prueba de hipótesis la Regresión Múltiple. Como conclusiones del estudio se determinó que existe una influencia significativa positiva entre el Programa de Tutoría y Orientación Educativa (TOE-MED) en la eficacia del docente tutor del nivel secundaria de las Instituciones Educativas de la jurisdicción de la UGEL 04 –Comas.

## **b) Bases teóricas:**

### **Tutoría**

*Modelo de Tutoría y Mejora de la Calidad Educativa de los Estudiantes en la Universidad Santo Domingo De Guzmán*

El origen etimológico de dicha palabra proviene del latín y está conformada por la suma de tres núcleos claramente delimitados: *tueri* que es sinónimo de “proteger” o “velar”, *tor* que puede definirse como “agente”, y finalmente el sufijo *-ia* que es equivalente a “cualidad”. Según la RAE tutoría significa ser defensor, protector o director en cualquier línea, lo que significa que la tutoría es sinónimo de protección de una persona que está a cargo del tutor.

En cuanto al concepto de orientación, resulta multidimensional e incluye distintas acepciones que pueden confundirse de acuerdo con los diversos contextos de acción, el término orientación, según Velazco de Medrano (1998), esta confusión procede fundamentalmente de tres fuentes, primero, la utilización de distintos adjetivos (vocacional, profesional, ocupacional, educativa, escolar, personal, entre otros); segundo, el empleo de diferentes términos conceptualmente distintos (counseling y guidance) y finalmente la disparidad de funciones asignadas en cada momento a los profesionales de la orientación (diagnóstico, asesoramiento, terapia, consejo, enseñanza, entre otras).

En atención a las definiciones, según Greñeras, Parra y otros (2008), es conveniente diferenciar entre las formuladas antes de los años 80, las cuales responden a una concepción de la orientación como una actividad bastante limitada, y las que se realizan a posteriori



en referencia a un concepto mucho más amplio e integrado de la orientación.

La perspectiva tradicional concibe a la orientación como una intervención individual y directa, con la finalidad de resolver los problemas o circunstancias problemáticas de la persona. Considera pues, el conocimiento y diagnóstico de las capacidades y habilidades de la persona para adecuarlo a la situación, demanda de la educación o de una determinada profesión.

En la actualidad de acuerdo con los autores antes referenciados, existen muchas definiciones de orientación educativa. La diferencia entre ellas reside más en su grado de concreción que en cuestiones particulares, ya que los principios que las sostienen y las funciones que las caracterizan son comunes a todas las conceptualizaciones.

Por su parte, para Bisquerra y Vélez de Medrano (1996, p. 152), abarcan todos los aspectos y dimensiones, que actualmente persiguen los objetivos de una adecuada Orientación e Intervención Psicopedagógica. Bisquerra y Vélez de Medrano (1996, p.152) define la Orientación Psicopedagógica como “un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida. Esta ayuda se realiza mediante programas de intervención psicopedagógica, basados en principios científicos y filosóficos”.

Según Velazco de Medrano (1998:37-38), la Orientación Educativa se concibe

como un conjunto de conocimientos, metodologías y principios teóricos que fundamentan la planificación, diseño, aplicación y evaluación de la intervención psicopedagógica preventiva, comprensiva, sistémica y continuada que se dirige a las personas, las instituciones y el contexto comunitario, con el objetivo de facilitar y promover el desarrollo integral de los sujetos a lo largo de las distintas etapas de su vida, con la implicación de los diferentes agentes educativos (orientadores, tutores, profesores, familia) y sociales.

Conforme a Codés (1998), hemos podido observar que el concepto de orientación, sus funciones y el modo de proyectarla, fueron desde el comienzo, imprecisos y a menudo, contrapuestos. Igualmente, expresa que la orientación ha sido tratada desde diversos enfoques como un proceso que ayuda a la persona a tomar decisiones vocacionales, como forma de asesorar al individuo para la resolución de problemas personales y/o sociales, como sistema o modelo de intervención que brinda asistencia al sujeto y, más recientemente, como eje transversal del currículo, presente en los actos que emprende el docente en el contexto escolar y extraescolar.

Teniendo en cuenta todas las definiciones y conceptualizaciones realizadas por distintos autores, tomamos como referencia a Sanchiz (2008), para destacar algunos rasgos importantes de la orientación y que subrayan la mayoría de todos ellos:

- Proceso: supone una duración en el tiempo, un avance, una superación progresiva de fases. Esto quiere decir que la intervención psicopedagógica no puede quedarse reducida a una intervención puntual, sino que debe contemplar el desarrollo y el devenir que se derivan de la propia actuación, a la vez que deberemos tener en cuenta que, en más de una ocasión, serán necesarias varias intervenciones sobre una misma cuestión.

- De ayuda: porque a través de la intervención el psicopedagogo colabora con otros miembros del sistema educativo y ofrece los medios y recursos que están a su alcance para comprender e interpretar mejor la realidad y para que se puedan realizar en ella los cambios necesarios.

- Continuo: lo cual implica la necesidad de llevar a cabo un seguimiento del alumnado durante todo el período de su escolarización.

- A todas las personas: nos referimos, por una parte, al profesorado, al alumnado (a todo el alumnado y no sólo al que presenta dificultades), a los familiares y a los miembros de la comunidad. Atendiendo a quién realiza la demanda de intervención incluimos tanto a quien la solicita como a quien no lo hace. Es muy importante que el profesional de la orientación, con una visión de conjunto, sepa tener presentes a todos los implicados en una situación y los incluya en su red de comunicación. Ello

puede determinar la eficacia o el fracaso del objetivo pretendido. Queremos resaltar la importancia que tiene la consideración sistémica de la educación, por las influencias que unos elementos ejercen sobre otros y viceversa.

- En todos sus aspectos: lo cual supone planificar el desarrollo integral del alumno, de tal forma, que la intervención no quede contenida únicamente al área para la que se demanda la intervención, sino que se prevea el diagnóstico, análisis y tratamiento para todas las áreas de desarrollo del sujeto y las implicaciones colectivas que supone en las situaciones de enseñanza-aprendizaje y en las relaciones interpersonales o afectivo-sociales del grupo.

- Con objeto de potenciar el desarrollo humano: toda práctica educativa, que se precie de ser tal, incluye, entre sus fines, el de la optimización y del desarrollo integral de la persona.

- A lo largo de toda la vida: se da cabida con ello al sentido de la educación permanente y se abre el campo de la orientación a otros ámbitos, que no sólo al educativo; pero, al incluir esta frase en la definición, también se recuerda al profesional de la psicopedagogía la visión de futuro y de orientación vocacional que ha de guiar su intervención. Con una intervención adecuada, el alumnado puede llegar a tener un mayor control de su propia

conducta, de las consecuencias de la misma auto orientar su vida.

### **La orientación y la tutoría en el contexto universitario**

Según las fuentes analizadas en relación con la orientación universitaria, se pudo corroborar que su desarrollo no se debe a un proceso lineal, en el que las nuevas ideas y concepciones se van sustituyendo a los primeros postulados teóricos y a las prácticas tradicionalmente utilizadas sino que, por el contrario, se encuentran periodos en los que diferentes teorías y experiencias han coexistido en el tiempo y aún en la actualidad mantienen su vigencia. Desde el punto de vista teórico y conceptual, el desarrollo que ha alcanzado la orientación universitaria ha sido mucho más importante que el alcanzado en relación con su praxis.

Diferentes autores como García Nieto (2008), Lázaro (2008); Pantoja y Campoy (2009), coinciden en plantear que la orientación en el contexto de la universidad ha de ser un proceso de carácter formativo que se ha de desarrollar a lo largo del ciclo vital de cada persona. La orientación es considerada como un proceso de ayuda dirigido a todas las personas en período de formación, y esta ayuda debe tener como objetivo tanto prevenir posibles dificultades, como posibilitar el máximo desarrollo personal y académico del estudiante.

De lo antes expuesto, se coincide con la definición de Ferrer, (2003, p.70), quien declara que la tutoría universitaria consiste

en “una actividad de carácter formativo que incide en el desarrollo integral de los estudiantes universitarios en su dimensión intelectual, académica, profesional y personal”. Por su parte, Echevarría (1997:112) concibe a la tutoría universitaria como:

La actividad del profesor tutor encaminada a propiciar un proceso madurativo permanente, a través del cual el estudiante universitario logra obtener y procesar información correcta sobre sí mismo y su entorno, dentro de planteamientos intencionales de toma de decisiones razonadas: integrar la constelación de factores que configuran su trayectoria vital; afianzar su auto concepto a través de experiencias vitales en general y laborales en particular; desplegar las habilidades y actitudes precisas, para lograr integrar el trabajo dentro de un proyecto de vida global.

### **Dimensiones e indicadores del modelo de tutoría**

Indicadores de la dimensión cognitiva: Capacidad de aprender, aprender a rentabilizar los aprendizajes. Capacidad para enfrentarse a situaciones problemáticas, a su resolución y a la adecuada toma de decisiones. Indicadores de la dimensión afectiva emocional: dominio de las habilidades sociales, de su propio autoconocimiento, desarrollo de una adecuada autoestima.

Indicadores de la dimensión social: conseguir integrarse en el mundo universitario, integrándose en su grupo

clase, participar en actividades de clase o del propio ambiente universitario. Que vaya decidiendo el lugar social que espera ocupar, que sea capaz de analizar su estilo de vida actual y aquel que quiere seguir, aprender a seleccionar a aquellas personas con las que quiere compartir experiencias, modos de ver la vida, entre otros. Indicadores de la dimensión profesional: que sea capaz de tomar conciencia de su propio itinerario curricular, en ir construyendo las bases para su proyecto profesional.

### **Calidad educativa**

El término calidad es utilizado amplia y profusamente en todos los ámbitos de la sociedad actual, nadie es capaz de hablar en contra de qué es la calidad, pero no siempre manejamos un concepto unitario y homogéneo acerca de lo que entendemos todos por calidad. En tal sentido, Muñoz (2003) afirma que es como un paraguas que acoge ideas, contenidos, valores y propuestas muy dispares. Así pues, los autores que analizan las diferentes conceptualizaciones acerca de la calidad en la educación tales como Muñoz (2003), Comas y Folch, (2001), García Rodríguez (2004), Rodríguez Espinar (2001) recurren a la clasificación de Harvey y Green (1993) en la que analizan cinco diferentes aproximaciones o modos de entender la calidad educativa, en este primer apartado se analizarán brevemente cada uno de ellos.

### **Tipos de calidad**

#### **Calidad como excepcionalidad**

Desde esta concepción de la calidad se considera la calidad como una condición de exclusividad, de perfección en la comparación con otros bienes o servicios. En el ámbito educativo, se ha vivido tradicionalmente este concepto de calidad como excelencia en las valoraciones de ciertas universidades exclusivas (en el ámbito inglés podríamos citar a las universidades de Oxford y Cambridge, las más emblemáticas, o a centros no universitarios tales como Eton, o el resto de los que componen el grupo de las Clarendon Schools, mientras que en el ámbito norteamericano podemos citar a las instituciones que componen la conocida como Ivy League: Harvard, Princeton, Yale, entre otras.

#### **Calidad como perfección o coherencia**

Desde esta perspectiva se pretende, bajo el lema “cero deficiencias”, que cualquier organización alcance la excelencia aplicando de modo más o menos estricto una serie de protocolos y procedimientos (Comas & Folch, 2001). Esta concepción, supone una relativización de la calidad, pues no busca el valor añadido o la mejora de los resultados, ni tampoco tiene en cuenta los inputs del proceso, sino únicamente la aplicación estricta y perfecta de unos procesos prediseñados.

Pese a no ser uno de los modelos más aceptados, al menos desde el plano teórico, en muchas ocasiones, se está aplicando de

este modo tanto en las universidades como en otras organizaciones educativas, desde las que se deben cumplir los protocolos y directrices, siendo la principal función de la calidad la observancia estricta de las mismas.

En este sentido, es muy interesante el análisis que realiza Escudero Muñoz (2012) acerca del trabajo realizado en los últimos años desde las universidades, en cuanto al diseño de las memorias de titulación para su verificación por la ANECA, donde explica Muñoz (2012) que se han eludido algunas reflexiones en profundidad, centrándose más bien en el diseño y cumplimiento de procedimientos y memorias.

#### Calidad Educativa

Si se tiene como punto focal la calidad educativa en el contexto universitario, es propicio referenciar el trabajo de Rodríguez Espinar (2001), citando a Mora Ruiz (1991), quien sintetiza cinco enfoques al respecto:

- Calidad como reputación de la institución, conceptualización de la calidad muy relacionada con la calidad entendida como excelencia y exclusividad.
- Calidad como disponibilidad de recursos, desde la que se valora la cantidad de recursos e inputs de que dispone, tanto económicos como de personal, profesorado, estudiantes, entre otros.
- Resultados como eje de la calidad, perspectiva desde la que se toma en cuenta más que otro valor

el número de estudiantes, porcentaje de titulados con ocupación, número de publicaciones, entre otros.

- Calidad a través del contenido, qué estudios oferta la institución, el nivel de los estudios que ofrece, su especialización o diversidad, entre otros.
- Calidad como valor añadido, teniendo en cuenta el desarrollo de estudiantes y profesores, no sólo desde el plano académico, sino también en los planos personales, profesionales, entendiendo dicho valor añadido como los “diferenciales del grado de desarrollo intelectual, afectivo, personal y social de los alumnos” (Rodríguez Espinar, 2006, p. 17).

Para la UNESCO, la calidad educativa se ocupa de cinco dimensiones clave a nivel del estudiante desde una perspectiva de derechos humanos.

*Salir a buscar a los estudiantes.* La educación debe estar disponible sin discriminaciones. En esta idea se subraya el compromiso de la UNESCO de alcanzar a aquellos que tradicionalmente no son alcanzados, incluyendo a los pobres, a las niñas, a los niños que trabajan, los niños en emergencias, a las personas en condición de discapacidad y aquellos que tienen patrones de vida no madre.

Pero no es simplemente una preocupación por la cantidad. Los estudiantes tienen derecho a una educación de calidad que le sirva como base para un

aprendizaje a lo largo de toda la vida. Así pues, una educación de calidad va a buscar activamente a los estudiantes y los ayuda a aprender utilizando una gran diversidad de modalidades, reconociendo que el aprendizaje está vinculado a la experiencia, al lenguaje y a las prácticas culturales, a los dones, las características, al entorno externo y a los intereses.

*Cada persona aprende de maneras distintas*, cada uno de nosotros aprovecha más diferentes sentidos y capacidades, por tanto en una educación centrada en la calidad se le da la bienvenida al estudiante y puede adaptarse para satisfacer las necesidades de aprendizaje. Es una educación inclusiva. Una educación de calidad se esfuerza por lograr que todos los estudiantes, sin importar su sexo, edad, lenguaje, religión o pertenencia étnica, reciban educación, y tenga la posibilidad de participar y de aprender en actividades de aprendizaje organizadas.

*Lo que trae el estudiante*. Este aspecto puede variar desde destrezas para el trabajo, a experiencias traumáticas, a unas oportunidades excelentes desarrolló la primera infancia, a la enfermedad o el hambre, por ejemplo. Una educación de calidad debe considerar al estudiante como un participante activo y como el centro del esfuerzo educativo. Los estudiantes traen cosas a la situación de aprendizaje y al grupo del que forman parte; traen una gran diversidad de experiencias, características, destrezas y condiciones que reflejan tanto su situación previa como actual, y que poseen tanto obstáculos

como oportunidades para la forma en que aprenden. Todas estas características determinan cómo aprende el estudiante; cómo se comporta en clase; cómo interactúa en forma grupal y en sus relaciones grupales y con el docente; y cómo interpreta el conocimiento que se le ofrece.

En síntesis, una educación de calidad debe reconocer y responder activamente y aprovechar la diversidad que traen los estudiantes. De allí que el contenido es un componente de la calidad, pero esta idea necesita volver a examinarse a la luz de los cambios que han ocurrido en el mundo. Mucho de lo que se enseña hoy en todo el mundo puede ser cada vez menos relevante para los estudiantes.

Existe una necesidad vehículos y materiales relevantes para la alfabetización, el dominio de la matemática y de los “hechos y destrezas para la vida”. Esto incluye la educación sobre los derechos humanos, la igualdad de género, el respeto por el planeta tierra y por otras formas de vida, la salud, la nutrición, el VIH sida, la paz y el respeto y apreciación de la diversidad. Hace largo tiempo que se ha reconocido que un acceso equitativo a materiales educativos suficientes es algo esencial para el aprendizaje. Los materiales de bajo costo pueden facilitar el aprendizaje tanto como materiales más caros. Pero los propios materiales necesitan ser revisados a la luz de lo que transmiten en relación con los derechos, las obligaciones y las responsabilidades, así como también en lo

que denotan o connotan en relación con el género, los estereotipos y la religión por ejemplo.

En este sentido, para que exista una educación de verdadera calidad, los procesos que la rodean requieren de docentes con altos niveles de formación, capaces de usar métodos de enseñanza y aprendizaje centrados en el estudiante, y aproximaciones que desarrollen sus habilidades para la vida. Como resultado, se debe reconsiderar la expresión “centrados en el estudiante” de modo que incluya a los principios de equidad y cero discriminaciones en relación con la cultura, el lenguaje y el género, entre otros. Entorno de aprendizaje.

Cada vez hay más evidencia de que hay que considerar al entorno de aprendizaje como parte de la calidad educativa. Por tanto en cada espacio de aprendizaje, debe haber una higiene adecuada, sanitarios accesibles para todos, y de ser posible, servicios de nutrición y de salud. De allí que las políticas escolares y su implementación deben promover la salud física y mental, tanto como la seguridad. Por su parte el entorno psicosocial, es igualmente importante, merece una seria atención de modo que prácticas tales como la discriminación por género, la violencia escolar, el castigo corporal y el trabajo forzado sean eliminados. La falta de seguridad y protección puede ser obvia en términos de peligros físicos, como por ejemplo castigos corporales o violación.

Pero aún más terribles son las formas invisibles del acoso y la violencia que a

menudo se ejercen. El ambiente educativo muestra indicios de violencia, presentándose con frecuencia la violencia de género. La violencia en todas sus formas afecta el aprendizaje, entendida como toda acción que tenga la intención de causar daño emocional físico una persona. A menudo, los perpetradores pueden ser otros estudiantes, sin embargo, también pueden incluir a los docentes y a los administradores escolares. La vulnerabilidad no discrimina sexo, raza, ni ninguna otra condición por tanto los ambientes educativos deben ser garantes de la seguridad y bienestar de quienes reciben atención educativa en los mismos.

### **Dimensiones e indicadores de la calidad educativa**

Indicadores de la dimensión principio 1: La gestión de la calidad tiene entre sus objetivos satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en superar las expectativas de los mismos. Intereses y necesidades del estudiante: Las universidades dependen de sus alumnos, por lo tanto debemos comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas. Indicadores de dimensión principio 2: Los dirigentes han de establecer las condiciones en que las personas de la organización van a participar en los logros de los objetivos de la empresa.

Liderazgo: Como docente debes convertirte en el líder de tu aula, los líderes establecen la unidad de propósito y la

orientación de los servicios. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual los alumnos puedan llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la Universidad. Indicadores de dimensión principio 3: Es esencial que la organización cuente con personas competentes y comprometidas en la labor de mejorar la capacidad de crear de la organización.

### **Compromiso del personal**

Los docentes, personal administrativo y alumnos en todos los niveles y modalidades de estudio, constituyen la esencia de la organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. Por ello se debe trabajar en la sensibilización y fortalecimiento de cada miembro del entorno educativo. Indicadores de dimensión principio 4: Los resultados más consistentes se logran con mayor eficacia y eficiencia cuando se entienden las actividades y se gestionan como procesos interrelacionados y coherentes.

### **Enfoque a procesos**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados con la Formación Profesional, investigación, extensión cultural y proyección Social, Educación Continua y Contribuir al desarrollo humano se gestionan como un proceso. Indicadores de dimensión principio 5: Las organizaciones exitosas

cuentan con el enfoque en la mejora continua.

### **Mejora continua**

La mejora continua del desempeño global del docente, debe ser un objetivo primordial de este. Si su objetivo es la calidad, debe ser competitivo a lo largo del tiempo. Indicadores de dimensión principio 6: Las decisiones basadas en el análisis y evaluación de los datos y la información son más propensas a producir los resultados deseados.

### **Toma de decisiones basada en la evidencia**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa generada en el proceso de tutoría. Realice permanentemente la recolección e información de datos acerca de las necesidades reales de sus alumnos, esto le ayudará a ser más competitivo como docente y tomar la decisión adecuada en el tiempo adecuado, cada alumno es un ser único con diferentes necesidades, comprométase y responsabilícese en el proceso de tutoría. Indicadores de dimensión principio 7: Para el éxito sostenido, las organizaciones deben gestionar sus relaciones con las partes interesadas relevantes, tales como los padres de familia. Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización. El éxito sostenido es más probable que sea logrado cuando una organización gestiona las relaciones con



sus partes interesadas para optimizar su impacto en su desempeño.

### **Metodología**

El enfoque del estudio fue cuantitativo, que según Sánchez (2015, p.51) supone procedimientos estadísticos de procesamiento de datos. Este estudio hizo uso de las estadísticas descriptivas y/o inferenciales. El tipo de estudio del presente trabajo de investigación fue la sustantiva o de base, denominada también pura o fundamental.

Sánchez y Reyes (2015, p. 44) es llamada también pura o fundamental, nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, está orientado al descubrimiento de principios y leyes.

Como diseño de la investigación se ubicó en el no experimental porque no se manipuló ninguna variable independiente para ver sus efectos en la variable dependiente, descriptiva correlacional. De acuerdo con Sánchez (2015, p.119) el diseño o tipo de investigación descriptiva es el más usado en el ámbito de la investigación en psicología, educación y las ciencias sociales. Se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados.

En cuanto a la población estuvo constituida

*Modelo de Tutoría y Mejora de la Calidad Educativa de los Estudiantes en la Universidad Santo Domingo De Guzmán*

por todos los alumnos de la Universidad Santo Domingo de Guzmán, que para el periodo de estudio fueron 500 y la muestra se conformó a través de un muestreo intencionado y se consideró a 130 estudiantes de la Universidad Santo Domingo de Guzmán, quienes cursaron estudios en el periodo lectivo 2018-1.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Como técnica se utilizó la encuesta, cuyo instrumento para recabar la información fue el cuestionario, estuvo compuesto por una relación de preguntas escritas para que los miembros de las unidades muestrales luego de su lectura, contestaran por escrito. Sobre esta técnica Bernal (2006, p.177) explica que “es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas”. El objetivo del cuestionario, diseñado por la autora, fue evaluar el grado de aplicación del modelo de tutoría y su relación con la calidad educativa. La administración del cuestionario fue grupal y su duración fue de entre 40 y 50 minutos. Las dimensiones a evaluar fueron cognitiva, afectiva emocional, social y profesional.

### **Validez de los instrumentos**

Sánchez (2006, p.154) manifiesta que: “un instrumento tiene validez de contenido cuando los ítems que lo integran constituyen una muestra representativa de

los indicadores de la propiedad que mide”. Es decir se espera que el cuestionario sea un adecuado muestreo del contenido que se examina.

Por lo cual, este procedimiento se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos, para lo cual recurrimos a la opinión de docentes de reconocida trayectoria en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, quienes determinaron la adecuación muestral de los ítems de los instrumentos.

A ellos se les entregó la matriz de consistencia, el cuestionario para medir las variables y la ficha de validación donde se determinaron: la correspondencia de los criterios, objetivos e ítems, calidad técnica de representatividad y la calidad del lenguaje. Sobre la base del procedimiento de validación descrita, los expertos consideraron la existencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems constitutivos de los cuestionarios. Asimismo, emitieron los resultados que a continuación se muestran:

#### Confiabilidad de los instrumentos

Para Valderrama (2013) “un instrumento es confiable o fiable si produce resultados consistentes cuando se aplica en diferentes ocasiones” (p. 215). Por su parte Carrasco (2006) define la confiabilidad como: “la cualidad y propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo” (p. 339). De lo expuesto podemos definir

la confiabilidad como el proceso mediante el cual el investigador se encarga de establecer que el instrumento sea confiable o fiable, es decir que cuando es aplicado en ocasiones diferentes y/o repetidas veces y se obtienen resultados similares. Este aspecto resulta importante para la consideración de aceptabilidad del estudio de acuerdo con su consistencia interna.

La fiabilidad de los instrumentos se determina con la medida de consistencia o coherencia interna denominada Alfa de Cronbach, pues el alfa trabaja con variables de intervalos y que a medida que el coeficiente se acerca al rango de 1 la fiabilidad es más aceptable.

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de medición se aplicaron las pruebas a un grupo piloto conformado por 15 estudiantes, pertenecientes a la misma universidad, quienes luego no formaron parte de la muestra. La confiabilidad del cuestionario, se determinó a través del Coeficiente Alfa de Cronbach para reactivos politómicos, cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K Si^2}{st^2} \right]$$

Dónde:

$\alpha$  = coeficiente Alfa de Cronbach

k = N° de Ítems utilizados para el cálculo

Si<sup>2</sup> = varianza de cada Ítem

St<sup>2</sup> = varianza total

de los Ítems

Se determinó la confiabilidad de los cuestionarios mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, usando el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) en su versión 21 para Windows. Se obtuvo una fuerte consistencia interna, que en términos totales llegó a un valor Alpha de 0,918; sucedió lo mismo en el caso de las dimensiones con los siguientes puntajes de confiabilidad: cognitiva 0,908; afectivo emocional 0,861; social 0,916 y profesional 0,872.

Se obtuvo una fuerte consistencia interna, que en términos totales llegó a un valor Alpha de 0,902, sucedió lo mismo en el caso de las dimensiones con los siguientes puntajes de confiabilidad: intereses y necesidades del estudiante 0,880; liderazgo 0,859; compromiso personal 0,858; enfoque basado en procesos 0,910; mejora continua 0,906; toma de decisiones basada en evidencias 0,898 y gestión de las relaciones 0,878.

La medida de coherencia o consistencia interna, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (op.cit.), se determinan mediante el Alfa de Cronbach, el cual es coeficiente que estima la confiabilidad mediante el método que consiste en calcular a partir de una sola administración del instrumento de medición con variables de intervalos o de razón, donde el coeficiente de 0,25 indica baja confiabilidad; 0,5 es la fiabilidad media; si supera el 0,75 es aceptable y si es mayor a 0,90 la

confiabilidad es elevada. La evidencia de la validez de contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos, al asegurarse que las dimensiones medidas por el instrumento son representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés.

### **Tratamiento estadístico**

Para establecer el procesamiento, análisis e interpretación de los datos se implementó un diseño estadístico que se procesó con ayuda del programa SPSS, considerando la presentación de tablas y figuras de datos. El procedimiento de los datos respondió al propósito, objetivos, y variables propuestas en el presente estudio y comprendió los siguientes pasos metodológicos: Calificación de instrumentos; tabulación de datos; procesamiento de datos y elaboración de cuadros de presentación de datos; tablas de datos; figuras de datos; medidas de tendencia central; medidas de dispersión; Alpha de Cronbach y Chi cuadrado.

### **Resultados**

Los resultados obtenidos fueron analizados en el nivel descriptivo y en el nivel inferencial en atención a los objetivos y las hipótesis formuladas. En el nivel descriptivo, se utilizaron frecuencias y porcentajes para determinar los niveles de aplicación del modelo de tutoría y la calidad educativa, a continuación se presentan los resultados, atendiendo al cuestionario total y por dimensiones:

Para determinar el nivel de aplicación del modelo de tutoría, si consideramos la suma de los puntajes de todas las dimensiones, el valor mínimo fue de 14 puntos y el máximo es 70 puntos, para la suma total. En tal sentido, en función de estos porcentajes (mínimo y máximo) se establecieron los intervalos siguientes: Alto entre 52 – 70; Medio entre 33 – 51; Bajo entre 14 – 32. La aplicación del modelo de tutoría, según el puntaje obtenido, se ubicó en 49 %, resultando alto; seguido por el 28 % que se ubicó en el nivel medio; finalmente, un 23 % que se ubicó en el nivel bajo.

Para la dimensión cognitiva, el valor mínimo fue de 8 puntos y el máximo es 40 puntos, para la suma total. En tal sentido, los intervalos para cada uno de los niveles respectivos: Alto 30–40; Medio 19 – 29; Bajo 8 – 18. Los porcentajes obtenidos se ubicaron en 54 % de los datos en el nivel alto en lo que respecta a su percepción del espacio y ambiente de estudio; seguido por el 13 % que se ubicó en el nivel medio; finalmente, un 33 % que se ubicó en el nivel bajo.

Para la dimensión afectiva emocional, el valor mínimo fue de 2 puntos y el máximo es 8 puntos, para la suma total. En tal sentido, en función de estos porcentajes (mínimo y máximo) fueron establecidos los intervalos para cada uno de los niveles respectivos: Alto 6 – 8; Medio 3 – 5; Bajo 0 – 2. Los porcentajes obtenidos fueron el 40 % de los datos se ubicó en el nivel alto en lo que respecta a su percepción de la planificación del tiempo de estudio;

seguido por el 43 % que se ubicó en el nivel medio; finalmente, un 17 % que se ubicó en el nivel bajo.

Para la dimensión social, el valor mínimo fue de 2 puntos y el máximo es 8 puntos, para la suma total. En tal sentido, en función de estos porcentajes (mínimo y máximo) fueron establecidos los intervalos para cada uno de los niveles respectivos: Alto 6–8; Medio 3 – 5; Bajo 0 – 2. La dimensión social, según el puntaje obtenido, se ubicó en 55 % de los datos se ubicó en el nivel alto en lo que respecta a su percepción del método de estudio; seguido por el 25 % que se ubicó en el nivel medio; finalmente, un 20 % que se ubicó en el nivel bajo.

Para la dimensión profesional, el valor mínimo fue de 2 puntos y el máximo es 8 puntos, para la suma total. En función de estos porcentajes se establecieron los siguientes intervalos para cada uno de los niveles respectivos: Alto 6 – 8; Medio 3 – 5; Bajo 0 – 2. La dimensión profesional se ubicó en 50 % de los datos se ubicó en el nivel alto en lo que respecta a su percepción de la motivación por el estudio; seguido por el 32 % que se ubicó en el nivel medio; y finalmente, un 18 % que se ubicó en el nivel bajo. Como se puede advertir los puntajes promedios obtenidos por la mayoría significativa de la muestra de alumnos de la Universidad Santo Domingo de Guzmán, en la variable aplicación del modelo de tutoría, en su totalidad y en cada una de las dimensiones: cognitiva, afectiva emocional, social y profesional, oscilaron entre nivel alto y

medio.

### **En relación con el cuestionario de calidad educativa**

Para el nivel de calidad educativa, si consideramos la suma de los puntajes de todas las dimensiones, el valor mínimo fue de 53 puntos y el máximo es 265 puntos, para la suma total. Los intervalos que se establecieron para este nivel fueron: Alto 195–265; Medio 124 – 194; Bajo 53 – 123. En el nivel de calidad educativa, según el puntaje obtenido, nos indica que el 45 % de los datos se ubicó en el nivel alto en lo que respecta a su percepción sobre el nivel de calidad educativa; seguido por el 36 % que se ubicó en el nivel medio; finalmente, un 19 % que se ubicó en el nivel bajo.

En cuanto a las dimensiones de la calidad educativa: intereses y necesidades del estudiante, liderazgo, compromiso personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en evidencias y gestión de las relaciones. Para el nivel de intereses y necesidades del estudiante, el valor mínimo fue de 6 puntos y el máximo es 30 puntos, para la suma total. Estos porcentajes tuvieron como intervalos los siguientes: Alto 22 – 30; Medio 14–21; Bajo 6 – 13. Los resultados de esta dimensión nos indicó que el 42 % de los datos se ubicó en el nivel alto en lo que respecta a su percepción del nivel de intereses y necesidades del estudiante; seguido por el 45 % que se ubicó en el

nivel medio; finalmente, un 13 % que se ubicó en el nivel bajo.

Para la dimensión liderazgo, el valor mínimo fue de 9 puntos y el máximo 45 puntos. Se establecieron como intervalos los siguientes: Alto 33 – 45; Medio 21 – 32; Bajo 9 – 20. En cuanto a los resultados obtenidos se tiene que el 47 % de los datos se ubicó en el nivel alto en lo que respecta a su percepción de la dimensión liderazgo; seguido por el 21 % que se ubicó en el nivel medio; finalmente, un 32 % que se ubicó en el nivel bajo.

Para la dimensión compromiso personal, el valor mínimo fue 9 puntos y el máximo 45. En tal sentido los intervalos establecidos fueron: Alto 33 – 45; Medio 21 – 32 y Bajo 9 – 20. Los resultados obtenidos indicaron que el 48 % de los datos se ubicó en el nivel alto en lo que respecta a esta dimensión; su percepción del nivel de la dimensión compromiso personal; seguido por el 36 % que se ubicó en el nivel medio; finalmente, un 16 % que se ubicó en el nivel bajo.

Para el nivel de la dimensión enfoque basado en procesos, el valor mínimo fue de 11 puntos y el máximo es 55 puntos. Los intervalos para cada uno de los niveles se establecieron de la siguiente manera: Alto 41 – 55; Medio 26 – 40; Bajo 11 – 25. De acuerdo a los porcentajes obtenidos el 45 % de los datos se ubicó en el nivel alto en lo que referente a su percepción del nivel de enfoque basado en procesos; seguido por el 43 % en el nivel medio y finalmente 12 % que se ubicó en el nivel bajo.

Para la dimensión mejora continua, el

valor mínimo fue de 8 puntos y el máximo es 40 puntos; los intervalos para cada uno de los niveles fueron Alto 30 – 40, Medio 19 – 29, Bajo 8 – 18. Los resultados indicaron que el 47 % de los datos se ubicó en el nivel alto en lo que respecta a su percepción del nivel de mejora continua; seguido por el 43 % se ubicó en el nivel medio; finalmente, un 10 % se ubicó en el nivel bajo.

La dimensión toma de decisiones basadas en evidencias, el valor mínimo fue de 6 puntos y el máximo es 30 puntos; los intervalos fueron Alto 22 – 30, Medio 14 – 21; Bajo 6 – 13. Los resultados arrojaron que el 52 % de los datos se ubicó en el nivel alto en lo que respecta a su percepción del nivel actitudinal; seguido por el 31 % que se ubicó en el nivel medio; finalmente, un 17 % que se ubicó en el nivel bajo.

Para la dimensión gestión de las relaciones, el valor mínimo fue de 4 puntos y el máximo es 20 puntos se establecieron los siguientes intervalos: Alto 16 – 20, Medio 10 – 15, Bajo 4 – 9. Como resultados se obtuvieron los siguientes para esta dimensión el 43 % de los datos se ubicó en el nivel alto; seguido por el 37 % que se ubicó en el nivel medio; finalmente, un 20 % que se ubicó en el nivel bajo.

Como se puede apreciar los puntajes promedios obtenidos por la mayoría significativa de la muestra de estudiantes de la Universidad Santo Domingo de Guzmán, en la variable calidad educativa, oscilaron entre nivel alto y medio, en su

totalidad y en cada una de las dimensiones: intereses y necesidades de los estudiantes, liderazgo, compromiso personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, toma de decisiones basadas en evidencias y gestión de las relaciones.

En relación con la estadística inferencial, se utilizó la prueba  $\chi^2$  (chi-cuadrada) a un nivel de significación del 0.05. A continuación se muestran los resultados de la prueba de hipótesis:

Si el valor  $\chi^2$  obtenido se comprende entre los valores  $5.226 \leq X \leq 22.362$  y la probabilidad asociada ( $p < 0.1$ ), el valor se ubicó en la región de rechazo; por lo tanto, no se acepta la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Esto quiere decir que existe relación significativa entre la aplicación del modelo de tutoría y la calidad educativa de los alumnos de la Universidad Santo Domingo de Guzmán.

Si el valor  $\chi^2$  obtenido se comprende entre los valores  $5.226 \leq X \leq 22.362$  y la probabilidad asociada ( $p < 0.1$ ), el valor se ubicó en la región de rechazo; por lo tanto, no se acepta la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Esto quiere decir que existe una relación directa entre la aplicación del modelo de tutoría, en su dimensión cognitiva, y la calidad educativa, de los alumnos en la Universidad Santo Domingo de Guzmán para el semestre 2018-1.

Si el valor  $\chi^2$  obtenido se comprende entre los valores  $5.226 \leq X \leq 22.362$  y la probabilidad asociada ( $p < 0.1$ ), el valor se ubicó en la región de rechazo; por lo tanto, no se acepta la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Esto quiere decir que existe una relación directa

entre la aplicación del modelo de tutoría, en su dimensión afectiva emocional, y la calidad educativa, de los alumnos en la Universidad Santo Domingo de Guzmán 2018-1.

Si el valor  $X^2$  obtenido se comprende entre los valores  $5.226 \leq X \leq 22.362$  y la probabilidad asociada ( $p < 0.1$ ), el valor se ubicó en la región de rechazo; por lo tanto, no se acepta la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Esto quiere decir que existe relación significativa entre la aplicación del modelo de tutoría, en su dimensión social, y la calidad educativa de los alumnos de la Universidad Santo Domingo de Guzmán 2018-1.

Si el valor  $X^2$  obtenido se comprende entre los valores  $5.226 \leq X \leq 22.362$  y la probabilidad asociada ( $p < 0.1$ ), el valor se ubicó en la región de rechazo; por lo tanto, no se acepta la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Esto quiere decir que existe relación significativa entre la aplicación del modelo de tutoría, en su dimensión profesional, y la calidad educativa de los estudiantes de la Universidad Santo Domingo de Guzmán 2018-1.

### **En relación con los estudios antecedentes**

Luego de los análisis, se encontró similitud entre nuestros hallazgos y los obtenidos por Pérez (2015) cuando considera la importancia que adquiere el tutor en el cumplimiento de su labor, en su tesis “Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida”

llega a las siguientes conclusiones da cuenta de una investigación realizada en la Universidad Complutense de Madrid con el objetivo de determinar si la tutoría universitaria se considera un factor de calidad y una exigencia del EEES.

Este trabajo presenta el diseño y validación de una escala de satisfacción con la tutoría y el grado de satisfacción en una muestra de estudiantes ( $n=976$ ), en un estudio descriptivo y transversal. El análisis factorial es satisfactorio, la escala queda compuesta por 22 ítems y dos sub-escalas que explican el 57.87% de la varianza. La fiabilidad del instrumento ( $\alpha=.973$ ) y de las sub-escalas ( $\alpha=.967$  y  $\alpha=.944$ ) es alta. Los resultados muestran una mayor satisfacción con el tutor que con la organización y contenidos de la tutoría.

Nuestro estudio coincide también con los resultados planteados en el de Cambours (2012) estudio, al señalar el carácter instrumental de la tutoría, para facilitar los aprendizajes y favorecer el desarrollo de las trayectorias universitarias, en un marco de compromiso pedagógico-institucional. Cambours (2012) en la tesis “La tutoría en la universidad: una estrategia para la retención de los estudiantes” describe los nuevos escenarios en la educación superior en Argentina que han promovido la centralidad de las acciones tutoriales tanto en Europa como en América Latina. Ubica esta tendencia en las preocupaciones de la política universitaria argentina en relación con la deserción y abandono en los

primeros años de la vida universitaria y las bajas tasas de graduación en los posgrados de todas las carreras. Plantea además, diversos enfoques conceptuales y modelos organizativos de las tutorías y señala las condiciones institucionales y elementos pedagógicos asociados a la eficacia de estas acciones en los distintos tramos de las carreras.

Finalmente el autor presenta algunas experiencias en curso en una universidad del cono urbano bonaerense tanto en el trabajo tutorial con los ingresantes en carreras de ciencias sociales y de ciencia y tecnología como en el acompañamiento en escritura académica y en la preparación de la tesis de una carrera de maestría en educación. Estas experiencias permitieron advertir el carácter instrumental de la tutoría, para facilitar los aprendizajes y favorecer el desarrollo de las trayectorias universitarias, en un marco de compromiso pedagógico-institucional compartido.

En cuanto a los planteamientos de la investigación presentada por Pérez (2013), coincidimos con el autor del estudio, al señalar como recomendación, la importancia de establecer un cabal conocimiento de la tutoría y sus posibilidades de aplicación en la universidad: Para la tesis planteada por el autor, la tutoría universitaria se erige como un paso necesario para su desarrollo, así como para la investigación sobre ella.

Así como los diferentes elementos de la sociedad y la universidad del siglo XXI, que demandan el desarrollo de la tutoría,

tales como la diversidad del alumnado que encontramos en las aulas, la masificación de las mismas, la potenciación de los programas de movilidad, cambios en el ámbito laboral y altas tasas de desempleo, así como los niveles de fracaso académico y abandono de los estudios universitarios así como las aportaciones de la tutoría universitaria a las necesidades de orientación de los estudiantes universitarios, así como algunas de las barreras que es preciso superar para su adecuada implantación, relacionadas tanto con el profesorado y los estudiantes como con obstáculos y elementos organizativos.

Coincidimos en los requerimientos planteados en el estudio de Albanaes y otros (2015) en la tesis sobre “Programas de tutoría y mentoría en universidades brasileñas: un estudio bibliométrico”. Los resultados indicaron una evaluación positiva de las experiencias de mentoría y tutoría, pero fueron señalados algunos aspectos a considerar en futuros proyectos con el fin de mejorar los resultados.

Asumimos la importancia de la tutoría como acompañamiento pedagógico de los estudiantes que de acuerdo con Rivera (2014) en la tesis “Propuestas de mejora en la gestión del servicio de tutoría universitaria para estudiantes becarios”, llega a las siguientes conclusiones: En su trabajo realizó un análisis descriptivo, desde un enfoque de gestión universitaria, del modelo de tutoría para becarios de la Oficina de Becas de la PUCP.

Como conclusión de este estudio, para mejorar el logro de resultados se evidencia



que Beca 18 requiere de un sistema diferenciado de atención con nivelación académica para los becarios. En canto a las reflexiones que engloban todo el proceso de investigación enfatiza la necesidad de la gestión universitaria y los aprendizajes del proceso de incorporación de un programa masivo como Beca 18.

Coincidimos en el carácter preventivo de la tutoría y no de intervención de acuerdo con el estudio de Saavedra, W. (2015) denominado, “Propuesta de un Sistema de Tutoría Universitario”. El artículo propone diseñar e implementar un modelo que de satisfacción a las necesidades tutoriales detectadas según la percepción de una muestra de tutores de la Universidad César Vallejo de Trujillo.

La investigación, de tipo Descriptiva Propositiva, tuvo como población de 56 tutores que trabajan en tres carreras profesionales. Se utilizó un cuestionario con un total de 23 ítems. Las conclusiones indicaron que los tutores consideran que los ejes básicos son el académico, personal y profesional y las características deben partir del desarrollo individual con carácter preventivo más que de intervención.

Nuestra investigación también coincide con que la tutoría influye en la eficacia de la labor del docente, de acuerdo con los planteamientos esbozados por Flores, V. (2012). “Influencia significativa del programa de tutoría y orientación Educativa-TOE, en la eficacia del docente tutor del nivel secundaria de las instituciones educativas de la unidad de

gestión educativa local UGEL 04 - Comas. Año 2009”.

En este estudio realizado sobre la influencia del programa de tutoría y orientación educativa que realiza el Ministerio de Educación a través de los promotores de tutoría en coordinación con los docentes tutores de aula del nivel de secundaria, de la Educación Básica Regular.

Como conclusiones se ha determinado que existe una influencia significativa positiva entre el Programa de Tutoría y Orientación Educativa (TOE-MED) en la eficacia del docente tutor del nivel secundaria de las Instituciones Educativas de la jurisdicción de la UGEL 04 –Comas.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

Los puntajes promedios obtenidos por la mayoría significativa de la muestra de alumnos de la Universidad Santo Domingo de Guzmán, en la variable aplicación del modelo de tutoría, en su totalidad y en cada una de las dimensiones: cognitiva, afectiva emocional, social y profesional, oscilaron entre nivel alto y medio y permitieron construir las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Dada la importancia de la relación significativa entre la aplicación del modelo de tutoría y la mejora de la calidad educativa de los alumnos en la Universidad Santo Domingo de Guzmán para el periodo 2018-1, se evidenció en este estudio la utilidad del modelo y de su

aplicación para los estudiantes de la universidad. La relación significativa entre la aplicación del modelo de tutoría, en sus dimensiones cognitiva, afectiva emocional, social y profesional y la mejora de la calidad educativa de los alumnos en la Universidad Santo Domingo de Guzmán, dio cuenta de que se debe seguir implementando y mejorando el proceso de tutoría en cada una de las dimensiones estudiadas.

### Recomendaciones

1. Se sugiere promover y ejecutar estudios de investigación a profundidad que levanten datos específicos sobre las posibilidades que nos brinda la implementación de la tutoría, como proceso de acompañamiento socioafectivo y pedagógico, para establecer logros de calidad educativa.
2. La tutoría, que incluye las dimensiones respectivas, genera las condiciones básicas y necesarias en los estudiantes, para que puedan incrementar las posibilidades de incorporar aprendizajes significativos, es importante establecer una clara comprensión de su utilidad práctica.
3. Se sugiere el desarrollo de talleres a partir de expertos en el área, que pongan en práctica las técnicas, estrategias y procedimientos que se utilizan en la implementación del modelo de tutoría, para mejorar la calidad educativa del país.
4. Divulgar a través de talleres, foros, ponencias y otros eventos, los

resultados de este estudio a fin de promover la continuidad en el tema y la exploración de nuevas aristas de investigación a partir del precedente que constituye esta investigación.

5. Establecer redes de apoyo e investigación entre el Vicerrectorado de Investigación, el Vicerrectorado Académico y la Oficina de Gestión de calidad, acerca del proceso de tutoría a la luz de los resultados obtenidos en esta investigación.
6. Es importante considerar la elaboración de un plan de trabajo anual de tutoría, desde el Vicerrectorado Académico a través de los decanatos de la Universidad Santo Domingo de Guzmán que considere un programa a desarrollar, en el marco de las políticas de la Universidad y que sea incluido en el Plan estratégico de la misma, de modo que se puedan sistematizar y compartir las experiencias y luego generalizarlas en términos de su aplicación práctica.

### Referencias

- Albanaes, P., De Sousa, F. y Patta (2015). *Programas de tutoría y mentoría en universidades brasileñas: un estudio bibliométrico*. Brasil: Universidad Federal de Santa Catarina.
- Augusto, J., et. al, y Pulido, M. (2006). *Perceived emotional intelligence and life satisfaction among university teachers*. Psicothema, 18 (Suplemento), 152-157.
- Brasilia, junio (2002). Boado, A. *Una aproximación a la deserción*

- estudiantil universitaria en Uruguay.
- Cabrera, L., Bethencourt, J., Álvarez, P. & González, A. (2006). *Un estudio transversal retrospectivo sobre prolongación y abandono de estudios universitarios*. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 12 (2). Recuperado de: [http://www.uv.es/RELIEVE/v12n2/RELIEVEv12n2\\_1.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v12n2/RELIEVEv12n2_1.htm).
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). Pronósticos y escenarios: Educación en el Perú al 2030. Aplicación del Modelo International Futures. Serie de Investigación n°7.
- Cambours, M. (2012). *La tutoría en la universidad: una estrategia para la retención de los estudiantes*. Argentina: Universidad Nacional de San Martín.
- Canales, A. & Ríos, D. (2007). *Factores explicativos de la deserción universitaria*. Calidad en la Educación, 26, 171-201.
- Cu Balán, G. (2005). *El impacto de la escuela de procedencia del nivel medio superior en el desempeño de los alumnos en el nivel universitario*. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 3(1). Recuperado de: [http://www.ice.deusto.es/rinace/reice/vol3n1\\_e/Cu.pdf](http://www.ice.deusto.es/rinace/reice/vol3n1_e/Cu.pdf)
- Díaz Peralta, Christian. (2008). *Modelo conceptual para la deserción estudiantil universitaria chilena*. Estudios pedagógicos (Valdivia), 34(2), 65-86. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052008000200004>
- Escalante, W. (2005). *Deserción universitaria en el área de ingenierías*. Tesis doctoral en Education, 32(2), 159-178.
- Ethington, C. (1990). *A psychological model of student persistence*. Research in Higher
- Flores, V. (2012). *Influencia significativa del programa de tutoría y orientación Educativa-Toe - en la eficacia del docente tutor del nivel secundaria de las instituciones educativas de la unidad de gestión educativa local UGEL 04 Comas*. Lima Perú.
- González, M. Á., & Justel, J. Á. (2015). *La tutoría universitaria: del modelo actual a un modelo integral*. Revista Electrónica Interuniversitaria De Formación Del Profesorado, 18(2), 125-143.
- Greñeras, M. y Parras, A. (2008) *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. ISBN: 978-978-84-3694-585-0 84-369-4585-0 Gobierno de España. Ministerio de Educación, Política Social y Deporte
- Gros, B. y Romañá, T. (2004). *Ser profesor*. Palabras sobre la docencia universitaria. (2ª ed.). Barcelona: Octaedro/ICE-UB.
- Hernández, R., Fernández C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Himmel, E. (2005). *Modelos de análisis de la deserción estudiantil en la educación*.
- Huescas, M. G. & Castaño, M. B. (2007). *Causas de deserción de alumnos de primeros semestres de una universidad Privada*. REMO, 5, (12): 34-39.

- <http://www.alfaguia.org/alfaguia/files/1319582164causas%20de%20desercion%20en%20una%20universidad%20privada.pdf>
- INEI (2014) *¿A la carrera por el título? Un modelo económico sobre la calidad de la educación universitaria y el sub empleo profesional.*
- Ley N°30220, (2014) Ley Universitaria Diario Oficial El Peruano, 09 de julio del 2014. En el Art. 87.
- Linna, M. (2005) *Tiempos que cambian, profesores que cambian. La formación de los profesores en Finlandia.* XX Semana monográfica de la educación organizada por la Fundación Santillana. Sesión IV – Políticas con el profesorado. Madrid, 24.11.2005.
- Mabel Martina Sorados Palacios (2010) *Influencia de la competencia del liderazgo en la calidad de la Gestión Educativa.*
- Martínez, P., Martínez, M., y Pérez, J. (2014). *Tutoría Universitaria: entorno emergente en la Universidad Europea.* Un estudio en la Facultad de Educación de la Universidad de Murcia. Revista de Investigación Educativa, 32 (1), 111-138.  
<http://dx.doi.org/10.6018/rie.32.1.148411>.
- Díaz, J & Jaramillo. (2008) *Educación superior en el Perú: tendencias de la demanda y la oferta.* México D.F.: Mc Graw-Hill.
- Mialaret, G. (1986). *La formación del docente.* Buenos Aires: Huemul.
- Modelos, Programas y Evaluación. Málaga: Aljibe.
- POSTIC, M. (1978). *Observación y formación de los profesores.* Madrid: Morata.
- [Publicación original en francés en 1977].
- Pérez, F. (2013). *Tutoría Universitaria: ¿Un elemento de calidad?* España: Universidad de Murcia.
- Pérez, F. (2015). En “*Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida*”. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Pérez, L. (2001). *Los factores socioeconómicos que inciden en el rezago y la deserción escolar.* En CHAIN R. (comp.), *Deserción, rezago y eficiencia a terminal en las IES* (pp. 97-112). México: ANUIES.
- Portlán R, de Alba, N. (2012). *La escuela que queremos. Investigación educativa.* Volumen 77. P.p. 5-12
- Ramírez, G. (2009, del 15 al 28 de junio). *Deserción universitaria en la UNMSM.* San Marcos al día, 193(5). Recuperado de
- Ramos, L. (2003). *Deserción universitaria. Estudio de la deserción universitaria en un cohorte de alumnos.* Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca. Recuperado, de:  
<http://www.monografias.com/trabajos43/desercion-universitaria/desercion-universitaria.shtml>.
- Rivera, G. (2014) *Propuestas de mejora en la gestión del servicio de tutoría universitaria para estudiantes becarios*, Lima. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rojas, J. (2009). *El abandono de los estudios: deserción y decepción de la juventud.* Revista académica Hologramática, 10(4), 75-94.

*Modelo de Tutoría y Mejora de la Calidad Educativa de los Estudiantes en la Universidad Santo Domingo De Guzmán*

- Rodríguez, E. (2001). *La calidad en la enseñanza universitaria*. Ágora Digital, 1(2), 1-16. Recuperado de [http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/02/02articulos/monografico/rodriguez\\_espinar.PDF](http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/02/02articulos/monografico/rodriguez_espinar.PDF)
- Saavedra, W. (2015) *Propuesta de un Sistema de Tutoría Universitario*
- Sánchez García, M. F. (1998). *Las necesidades y funciones de orientación en la universidad: un estudio comparativo sobre las opiniones de universitarios y profesionales*. Revista de Orientación y Psicopedagogía, 9 (15), 87-107.
- Sánchez García, M. F. (1999). *Necesidades y servicios de orientación universitaria en la Comunidad de Madrid*. Madrid: UNED.
- Sánchez Vidal, A. (1996) *La psicología comunitaria. Bases conceptuales y métodos de intervención*. Barcelona: EUB.
- Sanchíz, M.L. (2008). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica* Publicaciones de la Universitat Jaume I. Castelló de la Plana.
- Santana Vega, L. (2003). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*. Madrid: Pirámide.
- Santana Vega, L.E. (2003; 3ª edición 2009). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*. Cambian los tiempos, cambian las responsabilidades profesionales. Madrid: Pirámide.
- Sanz Oro, R (2005) *Integración del estudiante en el sistema universitario La tutoría*. Cuadernos de Integración Europea 2, Septiembre pp. 69-95.
- Sanz Oro, R. (2001) *Orientación psicopedagógica y calidad educativa*. Madrid: Pirámide.
- Sanz Oro, R. (2010) *El profesor como tutor: un reto a consolidar en el ejercicio profesional de la orientación* REOP. Vol. 21, Nº 2, 2º Cuatrimestre, 2010, (pp. 346-357).
- Sobrado, L. (1998): *Orientación e Inserción Profesional*. Barcelona, Editorial Estel.
- Solé, I. (1998). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*. Barcelona: ICE/Horsori superior. Recuperado de [http://www.cse.cl/doc/web.csepublic\\_21002\\_Himmel22002.pdf](http://www.cse.cl/doc/web.csepublic_21002_Himmel22002.pdf)
- Tejedor, F. y Jornet, J. (2008). *La evaluación del profesorado universitario en España*. Revista Electrónica de Investigación Educativa, Especial.
- Topping, KJ (2003). *Yo y la evaluación por pares en la escuela y la universidad: La fiabilidad, validez y utilidad*.
- Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas. Informe final (1998). Plan nacional de evaluación de la calidad de las universidades andaluzas. Universidad Autónoma de Barcelona 2011.
- Velazco de Medrano. (1998). *Orientación e Intervención Psicopedagógica. Conceptos*.
- Villar, L. y Alegre, O. (2004). *Manual para la excelencia en la enseñanza superior*. Madrid: McGraw-Hill.

